

PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI UNIT PEGADAIAN UPC SIMALINGKAR I MEDAN

THE EFFECT OF USING THE PEGADAIAN DIGITAL SERVICE APPLICATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE PEGADAIAN UNIT UPC SIMALINGKAR I MEDAN

Cindy Gloria Bangun¹, Rikawati Ginting Munthe², Conie Nopinda Br Sitepu³

^{1*,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial dan Hukum

Universitas Quality

Cliagloria13@gmail.com¹

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong lembaga keuangan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yang dirancang untuk mempermudah berbagai transaksi secara praktis, cepat, dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Unit Pegadaian UPC Simalingkar I Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 132 nasabah pengguna aplikasi PDS yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear sederhana. Uji normalitas dilakukan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan taraf signifikansi 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat penggunaan aplikasi, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dengan demikian, Aplikasi Pegadaian *Digital Service* dapat menjadi sarana yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Pegadaian Digital Servis, Aplikasi PDS, Kepuasan Nasabah,*

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged financial institutions to adapt in order to improve the quality of services provided to customers. One form of this innovation is the use of the Pegadaian Digital Service application, which aims to facilitate transactions and enhance customer satisfaction. This study aims to examine the effect of using the Pegadaian Digital Service application on customer satisfaction at the Pegadaian Unit. This research employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through the distribution of

questionnaires to 132 respondents who are Pegadaian customers and have used the Pegadaian Digital Service application. The data analysis techniques include validity testing, reliability testing, classical assumption testing, and simple linear regression analysis. The normality test was conducted using the One-Sample Kolmogorov–Smirnov test with a significance level of 5%. The results of the study indicate that the use of the Pegadaian Digital Service application has a positive and significant effect on customer satisfaction. This finding suggests that the better the level of application utilization, the higher the customer satisfaction perceived. Therefore, the Pegadaian Digital Service application can serve as an effective tool for improving service quality and customer satisfaction.

Keywords: *Pegadaian Digital Service, Utilization PDS, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam sektor jasa keuangan. Teknologi digital memungkinkan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien kepada masyarakat. Kondisi ini mendorong lembaga keuangan untuk terus berinovasi agar mampu memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin berkembang.

PT Pegadaian sebagai salah satu lembaga keuangan milik negara juga melakukan transformasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah dengan menghadirkan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara online tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian. Penggunaan aplikasi digital memberikan berbagai manfaat, seperti kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, serta peningkatan kualitas pelayanan. Kemudahan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan Pegadaian. Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Seiring dengan perkembangan teknologi, PT Pegadaian melakukan inovasi dalam sistem pelayanannya. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pembaruan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) yang kemudian dikembangkan dan diperbarui menjadi aplikasi TRING. Perubahan ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, kemudahan akses, serta kepuasan nasabah dalam memanfaatkan layanan Pegadaian secara *digital*. Aplikasi TRING hadir sebagai pengembangan dari PDS dengan tampilan yang lebih

sederhana, sistem yang lebih terintegrasi, serta fitur layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional Pegadaian saat ini. Dengan adanya pembaruan tersebut, proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, baik dari sisi pegawai maupun nasabah.

Namun pada penelitian Nurhayati, F. (2025) mengungkapkan adanya sejumlah hambatan, seperti rendahnya tingkat *literasi digital*, khususnya di kalangan nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi, serta permasalahan terkait keamanan data yang berdampak pada tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan *digital* yang ditawarkan. Hambatan-hambatan inilah yang membuat tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) cenderung rendah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana teknologi dapat mendukung keberlangsungan kepentingan perusahaan, sekaligus memahami lebih mendalam bagaimana aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) berkontribusi terhadap tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian UPC Simalingkar I Medan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS/TRING) terhadap kepuasan nasabah. Metode kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data numerik yang diperoleh dari tes numerasi sebelum dan sesudah perlakuan. Populasi penelitian terdiri dari 195 nasabah Pegadaian UPC Simalingkar I Medan yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service. Sampel penelitian berjumlah 132 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling.

Instrumen penelitian mencakup variabel Pengaruh Penggunaan Aplikasi PDS (X) dan Kepuasan Nasabah (Y), yang dilengkapi dengan data sekunder berupa dokumentasi internal perusahaan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS/TRING) dengan taraf penilaian menggunakan skala likert terdiri dari 5 tingkatan bobot nilai yaitu Sangat Setuju/SS (5), Setuju/S (4), Cukup Setuju/CS (3), Tidak Setuju/TS (2), dan Sangat Tidak Setuju/STS (1).

Teknik analisis data yang diterapkan meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas, Uji Linieritas, Analisis Regresi Sederhana, Uji Hipotesis yang terdiri dari Uji t dan Uji Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengetahui sejauh mana

variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan program statistik untuk mengetahui pengaruh variabel penggunaan aplikasi terhadap kepuasan nasabah.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh pengaruh penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS/TRING) mempengaruhi kepuasan nasabah. Prosedur penelitian diawali dengan pemetaan penelitian, yaitu menentukan tujuan, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data. Tahap selanjutnya adalah persiapan penelitian, yang mencakup penyusunan instrumen penelitian, penentuan pernyataan yang sesuai, serta perolehan izin penelitian dari pihak pegadaian. Selama pelaksanaan penelitian, seluruh sampel diberikan kepada nasabah berbentuk kuesioner untuk mengukur sejauh mana nasabah puas terhadap penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS/ TRING) di unit Pegadaian UPC. Simalingkar I Medan. Setelah itu, nasabah akan memberikan jawaban terhadap pengalaman nasabah yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi PDS. Data yang diperoleh dari kuesioner tersebut akan dianalisis menggunakan uji statistik untuk mengetahui dan mengukur seberapa pengaruhnya penggunaan aplikasi terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis data kemudian diinterpretasikan guna menarik kesimpulan mengenai pengaruh penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap kepuasan nasabah di unit Pegadaian UPC. Simalingkar I Medan.

Penelitian ini memiliki beberapa kebaruan. Pertama, pendekatan layanan berbasis digital yang meneliti bahwasannya layanan aplikasi PDS masih belum banyak diterapkan oleh para nasabah dalam bertransaksi. Kedua, penelitian ini memiliki update aplikasi yang dimana pembaharuan aplikasi PDS ke aplikasi TRING. Ketiga, penelitian ini hanya mengukur seberapa pengaruh penggunaan aplikasi PDS mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Terakhir, penelitian ini memberikan rekomendasi strategis tentang lebih dapat meningkatkan kualitas dan stabilitas aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS/TRING), khususnya dalam menjaga keamanan sistem dan kemudahan penggunaan aplikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Data

1.1 Uji Validitas

Dalam penelitian ini, jumlah responden (n) adalah sebanyak 132 orang, sehingga

derajat kebebasan (degree of freedom/df) ditentukan dengan rumus $df = n - 1$. Dengan demikian diperoleh $df = 132 - 1 = 131$. Berdasarkan tabel nilai r Product Moment dengantingkat signifikansi (α) sebesar 5%, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,170. Oleh karena itu, setiap item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid apabila memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari 0,170. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

1.2 Uji Reliabilitas

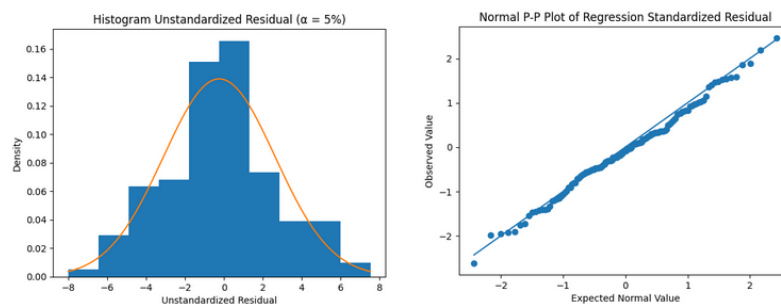
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.934	10

Berdasarkan hasil pengolahan data, pada pengaruh penggunaan aplikasi PDS/TRING diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,934 dengan jumlah item pernyataan sebanyak 10 item. Nilai Cronbach's Alpha tersebut lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur untuk mengumpulkan data penelitian.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	10

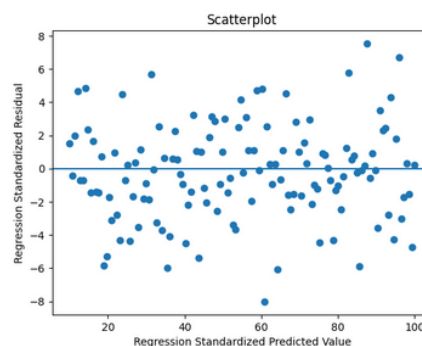
Sedangkan hasil pengolahan data, pada Kepuasan Nasabah diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,943 dengan jumlah item pernyataan sebanyak 10 item. Nilai Cronbach's Alpha tersebut lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur untuk mengumpulkan data penelitian.

1.3 Uji Nomalitas



Berdasarkan hasil Normal P–P Plot of Regression Standardized Residual pada variabel dependen Y (Kepuasan Nasabah), terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar dan mengikuti arah garis diagonal. Pola ini menunjukkan bahwa distribusi residual mendekati distribusi normal. Meskipun terdapat beberapa titik yang sedikit menyimpang dari garis diagonal, penyimpangan tersebut masih berada dalam batas wajar dan tidak membentuk pola tertentu yang ekstrem. Hal ini menandakan bahwa tidak terjadi pelanggaran serius terhadap asumsi normalitas.

1.4 Uji Heterokedastisitas (Scatterplot)



Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan scatterplot antara Regression Standardized Predicted Value dan Regression Standardized Residual pada variabel dependen Loyalitas Konsumen, terlihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y. Penyebaran titik tidak membentuk pola tertentu, seperti pola menyempit, melebar, maupun bergelombang. Pola sebaran yang acak tersebut menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan pada setiap nilai prediksi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi.

1.5 Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Pengaruh Penggunaan Aplikasi PDS/TRING	Between Groups	(Combined)	3765.080	20	188.254	31.261	.000
		Linearity	3612.140	1	3612.140	599.830	.000
		Deviation from Linearity	152.940	19	8.049	1.337	.175
	Within Groups		668.435	111	6.022		
	Total		4433.515	131			

Berdasarkan hasil uji linearitas menggunakan analisis ANOVA, diperoleh nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,175 ($> 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat penyimpangan dari bentuk linier. Dengan demikian, hubungan antara variabel Penggunaan dan Kepuasan dinyatakan bersifat linier, sehingga model regresi linier layak digunakan dalam penelitian ini.

1.6 Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.130	1.767		.524
	Pengaruh Penggunaan Aplikasi PDS/TRING	.974	.041	.903	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,974 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, model regresi linier sederhana dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk menguji pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan.

1.7 Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.130	1.767		.640	.524
	Pengaruh Penggunaan Aplikasi PDS/TRING	.974	.041	.903	23.910	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada analisis regresi linear berganda, variabel Strategi Pemasaran memiliki nilai t hitung sebesar 23,910 dengan tingkat signifikansi $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Penggunaan Aplikasi PDS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh penggunaan aplikasi PDS akan meningkatkan Kepuasan Nasabah.

2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.903 ^a	.815	.813	2.514
a. Predictors: (Constant), X1				

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,815, yang berarti bahwa variabel X mampu menjelaskan variabel Y sebesar 81,5%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan penjelasan yang kuat dan dinyatakan valid serta layak digunakan pada taraf signifikansi 5%.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Di Unit Pegadaian UPC. Simalingkar I Medan. Kesimpulan ini dibuktikan melalui hasil analisis statistik menggunakan aplikasi SPSS 26, yang menunjukkan bahwa variabel Penggunaan aplikasi PDS memiliki pengaruh nyata terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi Penggunaan dalam menggunakan aplikasi PDS mulai dari Keamanan dan Kenyamanan penggunaan, Kemudahan penggunaan, Kemanfaatan aplikasi, Kualitas Layanan Aplikasi, serta dukungan fasilitas dan lingkungan pengguna, maka semakin meningkat pula aktivitas Kepuasan Nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, F., & Aravik, H. (2024). Trust dan persepsi risiko terhadap minat penggunaan layanan Pegadaian Digital Service. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Basaqi, R. (2022). *Technology acceptance model dalam layanan keuangan digital*. Bandung: Alfabeta.
- Cahayani, N. I., & Suryono, J. (2025). Kualitas pelayanan Kantor Pajak Pratama Sukoharjo terhadap kepuasan wajib pajak. *Media and Empowerment Communication Journal*.
- Catarina. (2025). *Investasi emas dan instrumen keuangan modern*. Jakarta: Gramedia.
- Chandra, R. (2020). Keamanan dalam sistem jaringan informasi. *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Chandra, R. (2020). Keamanan jaringan komunikasi: Konsep dan implementasi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. *Thousand Oaks, CA: Sage Publications*.
- Deshanty, D., Akhmad, I., & Ramadhan, R. R. (2024). Pengaruh aplikasi Pegadaian *Digital Service* dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pegadaian Pekanbaru Cabang Kota. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Essardi, A., Putra, D., & Rahmawati, N. (2022). Kualitas layanan dalam bisnis ritel modern: Pengalaman pelanggan sebagai keunggulan kompetitif. *Jurnal Manajemen Ritel dan Pemasaran*.
- Essardi, M., dkk. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis ritel modern. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Modern*.
- Fachmi, M. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fachruzi, A. S., Naatonis, R. N., & Igon, S. S. (2020). Analisis penerapan sistem informasi aplikasi Pegadaian *Digital Service* dalam memudahkan nasabah bertransaksi. *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Fadhilah, J. R., & Putri, N. E. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Fahriani, N. S., & Febriyanti, I. R. (2022). Analisis indikator kepuasan pelanggan pada sektor jasa. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardani, A., dkk. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Haryadi, A., & Direksi, B. (2023). Pengaruh kemudahan penggunaan dan kegunaan terhadap penerimaan aplikasi Pegadaian Digital Service. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*.
- Hendriadi, Megawaty, Bazergan, I., Ramlah, & Saeni, N. (2022). Agilitas guru SMA se-Kota Makassar. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*.

- Hidayat, L. (2022). Efektivitas layanan Pegadaian *Digital Service* terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*.
- Hidayat, M., & Arwien, R. (2020). Analisis faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) sebagai e-service. *SEIKO: Journal of Management*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jogiyanto. (2019). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Juanna, H., & Ismail, A. (2022). Keamanan dan privasi dalam adopsi aplikasi layanan keuangan digital: Studi pada Pegadaian Digital Service. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*.
- Kristina, K., & Janrosl, V. S. E. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *eCo-Buss Journal*.
- Mointi, R., dkk. (2023). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian *DigitalService* di PT Pegadaian Unit Panaikang Makassar. *JURSIMA*.
- Mukuan, D. D. S. (2022). Kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah Pegadaian Digital Service. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan*.
- Nugraha, A., dkk. (2022). Koefisien determinasi dalam analisis regresi linier. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Nurhayati, F. (2025). Inovasi produk dan digitalisasi layanan pada Pegadaian Syariah di era ekonomi digital.
- Priyatno, D. (2022). *Olah data sendiri analisis regresi linear dengan SPSS dan analisis regresi data panel dengan EViews*. Yogyakarta: Cahaya Harapan.
- Ramadhani, D. A. S., & Prastiwi, A. (2019). Pengaruh nilai harga, ulasan, kemudahan, keamanan, dan rating terhadap keputusan pembelian secara online di Shopee. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Rassiyanti, L., & Pitri, R. (2023). Analisis regresi sederhana dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Riyana, R. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* pada generasi milenial. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Salsabila Putri. (2022). *Pegadaian Digital Service sebagai inovasi layanan keuangan*. Jakarta: Gramedia.
- Sari, D., & Prasetyo, A. (2020). Transformasi digital dalam industri Pegadaian. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*.
- Satriadi, D., Isnaini, & Pratiwi, S. (2021). Analisis strategi promosi dan dampaknya terhadap minat beli konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Seke, P. C., Tumbel, T. M., & Mukuan, D. D. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas

- Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 10(4), 512–520.
- Siregar, dkk. (2022). Pemanfaatan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen Perbankan*.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi. (2023). *Teknik penentuan sampel penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Tersiana, A. (2018). *Metode observasi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2023). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wiratna Sujarweni, V. (2021). *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Yunistira, & Samad, A. (2023). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Daya Makassar dengan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Technology & Social Scienc*